



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número

Atendimento: 2601056400100015301, 2601056400100015302, 2601056400100015303

de

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

GRUPO CASAS BAHIA S.A.

Mapfre Seguros gerais S.A.

Zurich Minas Brasil Seguros S/A

Nome Fantasia:

Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com

Mapfre Seguros

Zurich Seguros

CPF/CNPJ:

33.041.260/0652-90

61.074.175/0001-38

17.197.385/0001-21

Endereço de Correspondência:

Avenida Rebouças 3970 - 28ª Andar - 3.970 - Pinheiros - São Paulo - SP - 05402-918

Avenida das Nações Unidas - 14261, 17º andar - Brooklin Paulista - São Paulo - SP - 04578-000

Avenida Getúlio Vargas - 5º andar - 1420 - Savassi - Belo Horizonte - MG - 30112-021

Telefone Institucional:

0800 777 2442, (11) 3004-5595

(11) 4002-1777



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

0800 770 1061, (11) 2313-8685

E-mail Institucional:

relacionamento.procon@viavarejo.com.br

atendimento.procon@br.zurich.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **11/02/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mwi-miub-fmv>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DOMINGOS WELITON RODRIGUES DE MENEZES - **CNPJ/CPF:** 768.145.723-20

Endereço: Rua Osvaldo Risato - 347 - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-280

Telefone: (85) 99803-4211

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Relato:

Relata o consumidor que, em 25/06/2024, realizou a compra de uma geladeira e, juntamente com o produto, adquiriu garantia estendida, cujo pagamento seria efetuado por meio de carnê. Informa que, ao final do ano de 2025, ao analisar o contrato da referida garantia, constatou a inclusão de um bilhete de microsseguro denominado Proteção+ Assistência Auto e Moto + Plano Prata, serviço este que não reconhece ter contratado.

Esclarece que, ao somar os valores constantes no carnê, verificou a cobrança de quantia significativamente superior ao valor esperado, incompatível com a contratação originalmente realizada. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a empresa para solicitar o cancelamento do referido seguro, gerando os protocolos nº 1130305, em 13/11/2025, e nº 1143601, em 26/11/2025, contudo, não obteve êxito na resolução da demanda.

Em razão da ausência de solução, buscou o PROCON, com o objetivo de obter intermediação para a regularização da situação.

Pedido: Requer o consumidor a exclusão dos seguros vinculados ao contrato, com interesse apenas na garantia estendida originalmente contratada.

Maracanaú/CE, 20 de Janeiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____